

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE IDIOMAS PARA CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD- PA S 19/014

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
 - 3.1. Servicio de interpretación telefónica
4. RECURSOS OPERATIVOS
 - 4.1. Recursos técnicos
 - 4.2. Recursos operativos
5. NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS
 - 5.1. Encargado de tratamiento
 - 5.2. Limitación del acceso o tratamiento
 - 5.3. Medidas de seguridad
 - 5.4. Medidas de seguridad del personal prestador del servicio
 - 5.5. Cesión o comunicación de datos a terceros
 - 5.6. Responsabilidad en caso de incumplimiento
6. ANEXO. Centros sanitarios destinatarios del servicio de interpretación telefónica



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944477535114094732070**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE IDIOMAS PARA CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD- PA S 19/014

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por finalidad la contratación del servicio de Interpretación telefónica a tiempo real de comunicaciones, para atender las necesidades de comunicación de personas extranjeras usuarias de los servicios sanitarios de Atención Primaria.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los centros sanitarios destinatarios del servicio de interpretación telefónica son los indicados en el Anexo I al presente Pliego, donde se indica tipos de centro y horarios de apertura.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Servicio de interpretación telefónica.

Consiste en prestar un servicio de interpretación telefónica en tiempo real, cuando el personal de cualquiera de los centros sanitarios, lo solicite.

La empresa adjudicataria del servicio atenderá las necesidades de los centros sanitarios mediante conexión telefónica, con el fin de conectar al profesional sanitario con un intérprete especializado en la interpretación remota, para posibilitar la comunicación entre éste y las personas extranjeras usuarias de los servicios sanitarios.

El servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días al año, de forma ininterrumpida.

Se indican a continuación los idiomas más habituales para los que se necesita traductor e intérprete, debiendo la empresa garantizar al menos la interpretación de los siguientes:

1	Inglés	6	Chino Mandarín	11	Árabe	16	Ucraniano	21	Húngaro
2	Francés	7	Chino Cantonés	12	Polaco	17	Lituano	22	Sirio
3	Alemán	8	Portugués	13	Turco	18	Holandés	23	Indi
4	Italiano	9	Ruso	14	Rumano	19	Búlgaro	24	Georgiano
5	Japonés	10	Armenio	15	Albanés	20	Nepalí		

Adicionalmente se podrán solicitar interpretaciones de idiomas distintos a los anteriores, previa consulta a la empresa adjudicataria sobre disponibilidad de personal a tal efecto.

La disponibilidad de intérprete será inmediata, con un tiempo de acceso al mismo no superior a 1 minuto.

El adjudicatario designará a un referente como personal técnico cualificado para la resolución de las cuestiones técnicas que se planteen a fin de conseguir el adecuado funcionamiento de los Sistemas.

4. RECURSOS OPERATIVOS

4.1 Recursos Técnicos

La empresa aportará una herramienta que permita consultar los minutos de intérprete y el tiempo de demora o espera en la localización del mismo.

La empresa dispondrá de una plataforma telefónica redundada, como protección ante eventualidades, de manera que se garantice la continuidad del servicio en todo momento.

4.2 Recursos operativos

El servicio se prestará a través de profesionales especializados que cuenten con titulaciones académicas oficiales (licenciados en disciplinas directamente relacionadas con la interpretación y traducción, incluyendo



las licenciaturas oficiales en Filología de alguno de los idiomas exigidos en el Pliego), y/o experiencia profesional debidamente acreditadas.

La empresa deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo y toda la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

El personal dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria por lo que ésta tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono.

La empresa procurará que exista estabilidad en el equipo de intérpretes a efectos de que estén familiarizados con la terminología y estilos de comunicación habituales en las diferentes intervenciones en los centros sanitarios.

La empresa organizará las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato a efectos de no alterar el buen funcionamiento y garantizar la continuidad del servicio.

La empresa designará un coordinador técnico, integrado en su plantilla, que tendrá entre otras las siguientes obligaciones:

- a) Actuará como interlocutor frente a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, para las cuestiones derivadas de la ejecución del mismo.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución de las traducciones, impartiendo las instrucciones necesarias en relación con la prestación del servicio.

5. NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Gerencia Asistencial de Atención Primaria. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales y normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que realizar tratamientos de datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación, entre ellos los que se relacionan a continuación:

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Orden 1943/2005, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba el Código de Buenas Prácticas para usuarios de sistemas informáticos, así como otras normativas y estándares que en materia de seguridad sean adoptados por la Consejería.
- Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

5.1 Encargado de tratamiento

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en el RGPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del



adjudicatario se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 33 de la citada LOPDGDD, y no como una cesión o comunicación de datos a terceros a los efectos previstos en la Ley Orgánica. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Por consiguiente, las direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Tratamiento.

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 28 del RGPD, las cláusulas que se incluyen a continuación regularán el posible uso y tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado de tratamiento y por cuenta de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.

5.2 Limitación del acceso o tratamiento

El adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los tratamientos bajo titularidad de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

5.3 Medidas de seguridad

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal. Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, se encontrará sujeto por las siguientes disposiciones, que concretan los requisitos y condiciones que deberán reunir quienes participen en el tratamiento de los datos de carácter personal.

- Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- El adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, que de conformidad con el artículo 28 del RGPD regulan su acceso como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal.
- El adjudicatario realizará un estudio previo de los datos de carácter personal a tratar, identificando su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran.
- El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que estos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Igualmente, estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento, siendo responsabilidad del adjudicatario habilitar mecanismos y procedimientos que faciliten el ejercicio de estos derechos.
- La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
- Igualmente, estos diseños o desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
 - En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está



autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

- Para los tratamientos de categorías especiales de datos, el adjudicatario creará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones, así como los mecanismos técnicos que permitan obtener fácilmente información de auditoría a partir de dichos registros.
 - En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - El adjudicatario, a la finalización del contrato, emitirá un informe en el que indicará el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel protección exigible a los tratamientos creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso.
- El adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
 - El adjudicatario adoptará, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, las medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y que eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
 - El adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. No obstante, de conformidad la normativa vigente, se autoriza al encargado de tratamiento para proceder a la subcontratación de terceras entidades, bajo las siguientes condiciones:
 - Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio adjudicado de conformidad con lo previsto en el correspondiente pliego de prescripciones;
 - Se deberán comunicar a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria los nombres de las entidades subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación;
 - Los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las entidades subcontratadas se realizarán con estricta sujeción a las instrucciones previstas en el pliego. El adjudicatario deberá formalizar con cada entidad subcontratada las correspondientes cláusulas de conformidad con el artículo 28 del RGPD, que deberán indicar expresamente que las entidades subcontratadas asumirán, a su vez, la figura de encargados de tratamiento, y que, en el caso de que destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las instrucciones descritas en el punto anterior, o cualquier otro requisito exigible, serán considerados, también, responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido personalmente.
 - Sin perjuicio de lo anterior, los tratamientos de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países en los cuales no sea de aplicación el Derecho de la Unión Europea, deberán ajustarse a lo previsto en el Capítulo V del RGPD.
 - El adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
 - El adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de encargado de tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Fichero. En este supuesto, deberá destruir o devolver los datos accedidos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado, y cualquier soporte o documento en el que se hallen, por los medios que se determinen, según cualesquiera instrucción del Responsable del



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944477535114094732070**

Tratamiento a la finalización de la prestación del servicio o cuando las datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento.

Los sistemas de información del adjudicatario deberán proporcionar mecanismos que permitan la extracción de datos de forma disociada, cuando sea requerido.

De conformidad con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando la Gerencia Asistencial de Atención Primaria dicha conservación. El adjudicatario conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.

- El adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la Consejería de Sanidad a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

5.4 Medidas de seguridad del personal prestador del servicio

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual, así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

5.5 Cesión o comunicación de datos a terceros

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del titular del dato y el conocimiento de la Comunidad de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, sin perjuicio de las excepciones previstas normativa sobre protección de datos personales.

El adjudicatario tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.



5.6 Responsabilidad en caso de incumplimiento

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con los artículos 28 del RGPD y 33 de la LOPDGDD.

Fuenlabrada, 7 de enero de 2020
Por el Hospital Universitario de Fuenlabrada
POR LA ADMINISTRACIÓN

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán
Directora de Recursos Humanos
Directora Gerente Suplente
(Orden 1100/2019 del Consejero de Sanidad)
Hospital Universitario de Fuenlabrada



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944477535114094732070**

6. ANEXO I.

Centros sanitarios destinatarios del servicio de interpretación telefónica

Nº de centros	TIPO DE CENTROS	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO
40	Servicios de Atención Rural (S.A.R.)	Diversidad de horarios según centro, en general: De 21:00 a 08:00 horas de Lunes a Viernes y 24 horas los Sábados, Domingos y Festivos
5	Puntos de Atención Continuada (P.A.C.)	Diversidad de horarios según centro, en general: De 08:30 a 17:00 horas los Sábados no festivos y De 09:00 a 22:00 horas los Sábados, Domingos y Festivos
1	Otros Servicios	24 horas todos los días del año
266	Centros de Salud y Gerencia Asistencial de Atención Primaria	Diversidad de horarios según centro, en general: De 08:00 a 21:00 horas de Lunes a Viernes
163	Consultorios Locales	Diversidad de horarios según centro, en general: Jornada de mañana y tarde o media jornada



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944477535114094732070**